



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานธุรการ

โทร. ๑๐๑๓

ที่ อว ๓/๓๐๓/๑๖๖๓

วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานกองกลาง งานธุรการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน อธิการบดี

ตามกองกลาง งานธุรการ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานกองกลาง งานธุรการ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และพัฒนางานเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร นั้น

กองกลาง งานธุรการ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานกองกลาง งานธุรการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยกองกลางได้รับผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐธิดา ชวาน่าน)

ผู้อำนวยการกองกลาง

ทราบ

๒๗ ม.ก. ๒๕๖๔

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานกองกลาง ชุรการ ประจำปีงบประมาณ 2563

### ผลการประเมิน

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน  
ชุรการกองกลาง เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ตรงกับความ  
ต้องการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจประเด็นที่ประเมินอย่างชัดเจน จึงแบ่งผลการประเมินเป็น  
5 ตอน คือ

1. ประเภทผู้รับบริการ
2. หน่วยงาน
3. การประสานงานที่เกี่ยวข้อง
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
5. ข้อเสนอแนะ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.51 – 5.00	ดีมาก
3.51 – 4.50	ดี
2.51 – 3.50	พอใช้
1.51 – 2.50	ต้องปรับปรุง
0.00 – 1.50	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

### ตอนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริหาร	1	3.84
2	หัวหน้างาน	4	15.38
3	ชุรการ	11	42.30
4	ผู้ใช้ทั่วไป	10	38.46
	รวม	26	100

จากตาราง 1 พบว่า ประเภทผู้รับบริการทั้งหมดจำนวน 26 คน เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ธุรการ จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 42.3% รองลงมา ผู้ใช้ทั่วไป จำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 38.46% หัวหน้างาน จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 15.38% ผู้บริหาร จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.84% ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 หน่วยงาน

ตาราง 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	กองแผนงาน	5	19.23
2	กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ	3	11.54
3	คณะพยาบาลศาสตร์	3	11.54
4	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2	7.69
5	กองกิจการนิสิต	2	7.69
6	คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	1	3.85
7	คณะนิติศาสตร์	1	3.85
8	คณะวิทยาศาสตร์	1	3.85
9	คณะวิศวกรรมศาสตร์	1	3.85
10	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	1	3.85
11	วิทยาเขตเชียงราย	1	3.85
12	กองคลัง	1	3.85
13	กองบริการการศึกษา	1	3.85
14	คณะทันตแพทยศาสตร์	1	3.85
15	ศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	1	3.85
16	สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี	1	3.85
	รวม	26	100.00

จากตาราง 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 หน่วยงาน เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กองแผนงาน จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 19.23% รองลงมา กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 11.54% คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 11.54% คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 7.69% กองกิจการนิสิต จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 7.69% คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% คณะนิติศาสตร์ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรม

ศาสตร์ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% วิทยาเขตเชียงราย จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% กองคลัง จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% กองบริการการศึกษา จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% ศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.85% ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ช่องทางการติดต่อประสานงาน

ตาราง 3 แสดงจำนวนช่องทางการติดต่อประสานงาน

ลำดับ	ช่องทางติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1	งานสารบรรณ	24	33.80
2	งานไปรษณีย์	22	30.99
3	งานพัฒนาระบบ	14	19.72
4	งานการเงินและพัสดุ	5	7.04
5	งานบริหารงานบุคคล	3	4.23
6	งานนโยบายและแผนบริหารความเสี่ยง	3	4.23
	รวม	71	100

จากตาราง 3 การติดต่อประสานงานแต่ละช่องทางทั้งพบว่า งานสารบรรณ จำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.80% งานไปรษณีย์ จำนวน 22 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.99% งานบริหารงานบุคคล จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.23% งานการเงินและพัสดุ จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.04% งานนโยบายและแผนบริหารความเสี่ยง จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.23% งานพัฒนาระบบ จำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.72% ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 4 แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	ข้อหัวความพึงพอใจ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.38	87.60
2	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.38	87.60
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.35	87.00
4	พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.46	89.20
5	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.38	87.60
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน	4.12	82.40
7	ความสะดวก รวดเร็วของระบบสารสนเทศที่นำมาใช้อำนวยความสะดวก	4.31	86.20
8	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.38	87.60
9	ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.46	89.20
	<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>87.16</b>

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.16% เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20% รองลงมา ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร เฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20% ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60% การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ เฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60% เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ เฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60% ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60% ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน เฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00% ความสะดวก รวดเร็วของระบบสารสนเทศที่นำมาใช้อำนวยความสะดวก เฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20% เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน เฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40% ตามลำดับ

## ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

### 5.1 ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- 5.1.1 ขอให้บริการดียิ่งขึ้นต่อไป จำนวน 2 รายการ
- 5.1.2 เอาใจเขาเอามาใส่ใจเรา จำนวน 1 รายการ
- 5.1.3 มีจิตใจบริการ จำนวน 1 รายการ

### 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 5.2.1 อยากให้ ผู้บริหารกอง เข้าใจและส่งเสริมให้เป็นหน่วยงานที่คอยเป็นที่เลี้ยง และคอยสนับสนุนหน่วยงานอื่น ในภารกิจที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานตนเอง จำนวน 1 รายการ
- 5.2.2 การบริการให้ถูกต้องชัดเจนมากขึ้น จำนวน 1 รายการ

### 5.3 คำชมเชยของการให้บริการ

- 5.3.1 บุคลากรในหน่วยงานมีน้ำใจในการขอความช่วยเหลือ และขอมาช่วยปฏิบัติงาน จำนวน 2 รายการ
- 5.3.2 เต็มใจให้บริการ น่ารักทุกคนเลยคะ จำนวน 1 รายการ
- 5.3.3 บริการดีเยี่ยม จำนวน 1 รายการ
- 5.3.4 บริการด้วยมิตรภาพ จำนวน 1 รายการ